附件 10

经调解后终结的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2003/2675

房屋署 — 屋苑维修 — 不肯及延误跟进有关外墙渗水的投诉

投诉人是一个「居者有其屋」单位的业主。他发现外墙渗水，曾经先后向房屋署的房屋事务经理和屋宇保养测量师投诉，要求维修。但是，该署两个组别的职员互相推卸责任，不肯跟进。

2. 房屋署解释，由于该屋苑入伙已超过三年和过了保养期，业主必须获合资格的专业人士证明问题属于「潜在缺陷」，该署的总承建商才会进行维修。

3. 房屋署当时正与总承建商就该屋苑的多宗建筑维修问题进行讨论而未能达成协议。房屋署其后决定，屋苑内所有已界定为「潜在缺陷」的项目（包括外墙渗水），可无须再聘请独立测量顾问公司调查证明。该署会先安排合约承办商进行维修，然后向总承建商收回有关的费用和监督费。

4. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并获得双方同意。

5. 在调解会议上，投诉人详述了对维修外墙及室内部分的要求，而房屋署的代表则详细交代了处理这宗个案的背景资料，以及当时的维修跟进行动。

6. 双方于坦诚交换意见后，签署了调解协议。投诉人同意撤销对房屋署的投诉，而房屋署亦承诺维修外墙和修补室内的渗漏，并预计工程可在七个工作天内完成。

附件 10

经调解后终结的个案撮要选录

食物环境卫生署及房屋署

个案编号： OMB 2003/3450
OMB 2004/0466

食物环境卫生署及房屋署 — 垃圾收集 — 没有妥善处理某「居者有其屋」屋苑的垃圾收集问题，以致影响环境卫生

投诉人的儿子就读于某「居者有其屋」屋苑内的一所幼稚园。她投诉幼稚园对面的露天停车场被屋苑管业处用作垃圾收集站，食物环境卫生署（「食环署」）人员每天早上到该处收集垃圾时，垃圾所发出的臭味，不但影响其儿子上课，更威胁他的健康。为此，投诉人曾多次去信食环署，要求改善有关安排，以免影响环境卫生。然而，食环署回覆时只表示已将个案转交房屋署处理，而没有进一步跟进。由于问题持续，投诉人认为，食环署及房屋署均有失当之处。

2. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并得到事涉各方同意。

3. 在调解会议上，投诉人就屋苑的垃圾收集安排提出意见；而食环署及房屋署的代表则交代了所属部门曾经采取的跟进行动，并详细解释为何未能更改现时收集垃圾的地点及时间。此外，他们亦就如何改善上述环境卫生问题，提出了多项建议。

4. 经过坦诚讨论后，各方更了解彼此的立场，并就如何解决屋苑的环境卫生问题达成协议。房屋署承诺与管业处加强联络，确保清洁公司在食环署的车辆抵达前半小时，才将垃圾放置于收集站内，并将所有盛载垃圾的胶箱盖好。清洁公司亦须每天彻底清洗收集站的地面，而食环署则会继续派员定时收集垃圾。

5. 房屋署会联络业主立案法团，安排法团与其他有关的政府部门举行会议，研究于屋苑内另觅合适的地点，设立永久垃圾收集站，作为长远解决方法。

6. 投诉人同意这宗个案可以终结。

经调解后终结的个案撮要选录

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2003/2382

康乐及文化事务署 — 解除合约 — 职员推翻协定，要求投诉人搬走食肆的器具，又拒绝退还部分保证金

投诉人原是康乐及文化事务署（「康文署」）辖下一室内体育馆的小食食肆承办商。食肆其后结业，她声称曾向康文署申请把食肆的桌椅及其他器具暂存在原址，直至有新经营者接手为止，同时要求先退还一半保证金。投诉人指康文署职员曾答允上述两项要求，但后来却出尔反尔，推翻双方的协定。

2. 康文署解释，由于上述体育馆的小食食肆即将改建为康乐设施，投诉人必须按合约条款，搬走所有器具，并交还储物室。但该署仍酌情允许投诉人把桌椅暂存在食肆范围内，直至改建工程展开为止。另一方面，由于投诉人提交的保证金是以银行担保的方式安排，该署实际上并非直接管有投诉人的保证金，故不存在退款的问题。

3. 由于这宗个案并不涉及严重的行政失当，本署建议以调解方式处理，并得到双方同意。

4. 在调解会议上，投诉人陈述了暂缓搬走存放在食肆内的器具及设备，以及退还部分保证金的要求，而康文署的代表则详细交代了处理个案的背景，以及可行的解决办法。

5. 双方于坦诚交换意见后，康文署同意投诉人无须将银行担保延期，亦可把桌椅暂存在食肆范围内，直至改建工程在二零零四年三月底开始为止。但是，投诉人必须在二零零三年十一月底或之前，把桌椅以外的其他设备搬走，并交还储物室。投诉人接受有关安排，双方于是达成协议。